

ANALIZA ZADOVOLJSTVA OBISKOVALCEV POMNIKA MIRU NA CERJU IN DESTINACIJE MIREN KRAS V OBDOBJU 2019 – 2021

Obdobje anketiranja: JAN – DEC leta 2019, 2020, 2021

Število izpolnjenih anket: 2019 – 74 domačih obiskovalcev,

2020 – 75 domačih obiskovalcev,

2021 – 102 domača obiskovalca

Primarni namen anketiranja: ocena zadovoljstva z izkušnjo obiska pomnika in s turistično ponudbo v destinaciji Miren Kras, prepoznavanje trajnostne naravnosti, pridobitev predlogov za nadgradnjo ponudbe in nadaljnji trajnostni razvoj.

Ankete o zadovoljstvu obiskovalcev destinacije smo v letu 2018 izvajali na terenu. V letu 2019 smo vzpostavili redno anketiranje gostov Pomnika miru na Cerju, ki je vstopna točka v destinacijo Miren Kras. Zaradi sledljivosti in spremljanja napredka ter uporabe odgovorov iz izpolnjenih anket od začetka leta 2019, smo do konca leta 2021 ohranili obstoječ vprašalnik. Novosti iz vprašalnika ZSST 2021 bomo dodali v vprašalnik za leto 2022. Analiza zajema vprašanja o namenu obiska, informaciji o viru navdiha za obisk, zadovoljstvu obiskovalcev, oceni ključnih vsebin v pomniku (urejenosti razstav, celotnem doživetju, razmerjem med kakovostjo in ceno, urejenostjo okolice, dodatni turistični ponudbi, prijaznostjo osebja oz. vodnika), oceni posameznih razstav, obisku ostalih znamenitosti v destinaciji, zaznanih trajnostnih elementih (varčevanju z elektriko, vodo, ločevanju odpadkov, izpostavitvi lokalnih izdelkov, zelenih iskricah), ukrepih za varovanje zdravja (vključeni v anketo za leto 2021 – obdobje covid-a) ter o višini dnevne porabe v destinaciji.

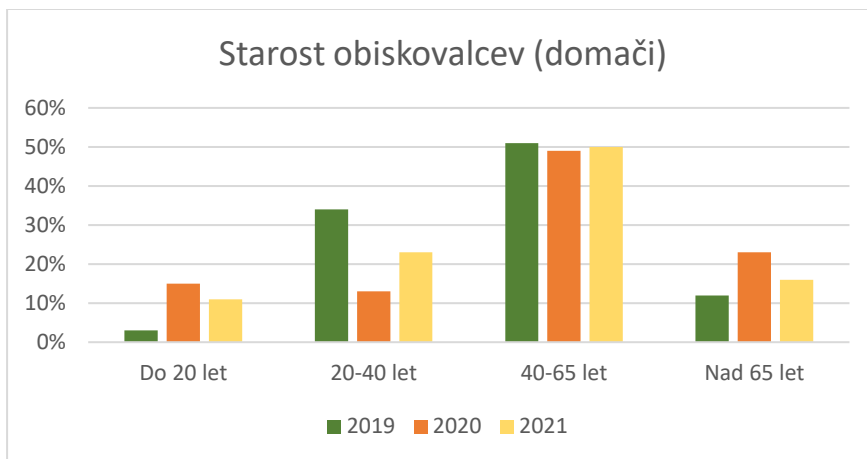
Analiza za obdobje 2019 – 2021 je narejena na podlagi odgovorov izključno domačih obiskovalcev, saj je bilo v letu 2021 zaradi covid ukrepov število tujih gostov zanemarljivo.

REZULTATI ANKETE Z INTERPRETACIJO

Anketiranci so na vprašanja/trditve odgovarjali z izbiro:

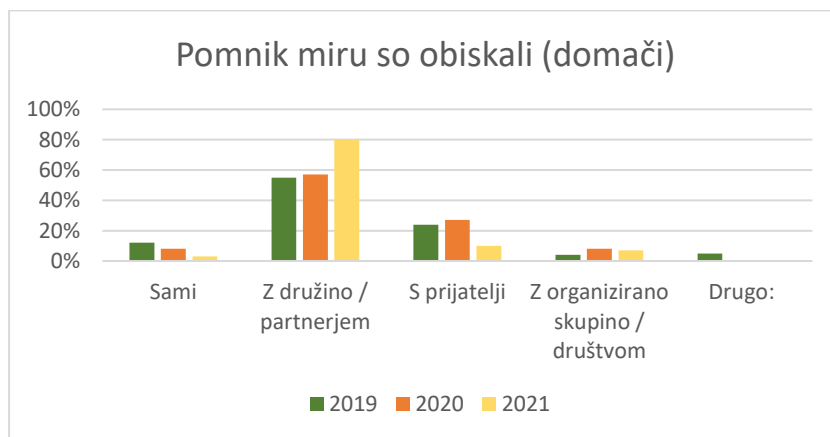
- 1- se sploh ne strinjam;
- 2- ne strinjam se;
- 3- niti se strinjam, niti se ne strinjam;
- 4- strinjam se;
- 5- zelo se strinjam

1. Starost anketirancev:



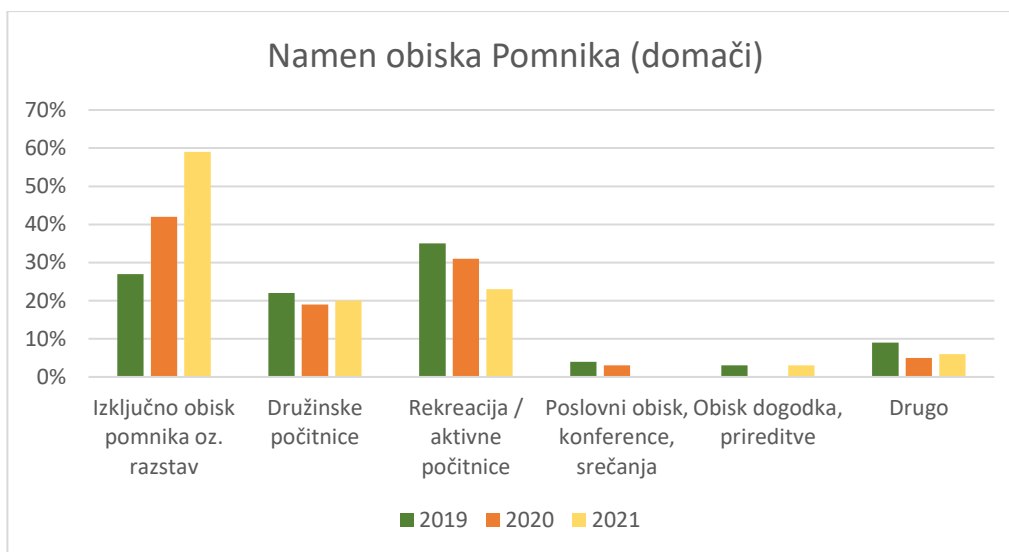
V vseh treh letih je bilo največ obiskovalcev starih med 40 in 65 let, najmanj pa do 20 let. Struktura se po letih ni bistveno spremenila.

2. Pomnik miru ste obiskali:



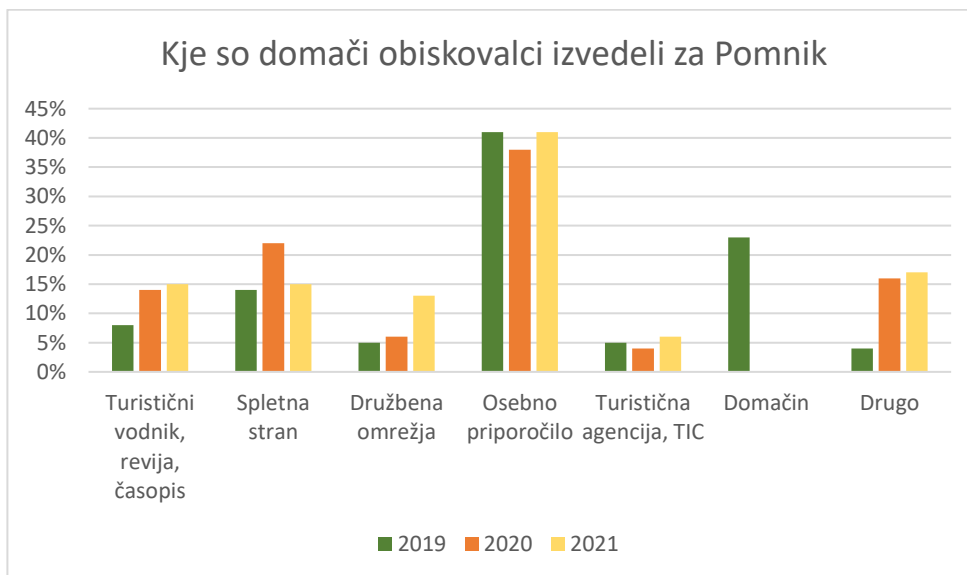
Večina obiskovalcev je v letu 2021 za razliko od prehodnih let, ko so prevladovalе skupine, Pomnik obiskala z družino oz. s partnerjem, sledi obisk s prijatelji, najmanj obiskovalcev, ki je anketo izpolnjevalo, je prišlo z organizirano skupino oz. sami, kar je upošteva je okoliščine pandemije razumljivo.

3. Namen obiska Pomnika miru na Cerju. (Možnih je več odgovorov)



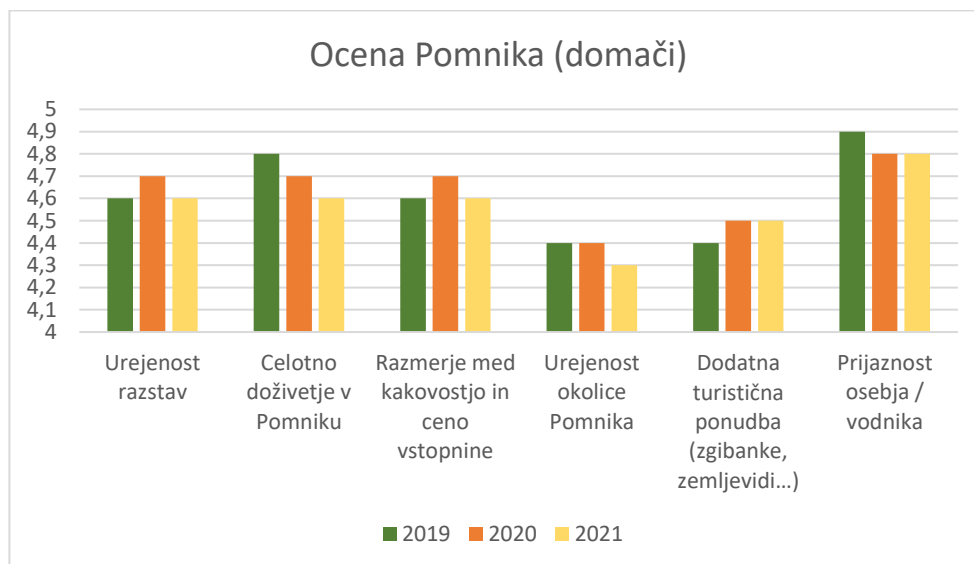
Primarni namen obiska je bil v letu 2021 Pomnik miru, rezultat lahko pripišemo tudi dobri promociji in povezovanju s sosednjimi destinacijami, sledile so aktivne počitnice, zatem družinske počitnice. Najmanj obiska je bilo iz naslova poslovnih dogodkov, konferenc, srečanj.

4. Kje ste izvedeli za Pomnik miru na Cerju? (Možnih je več odgovorov)



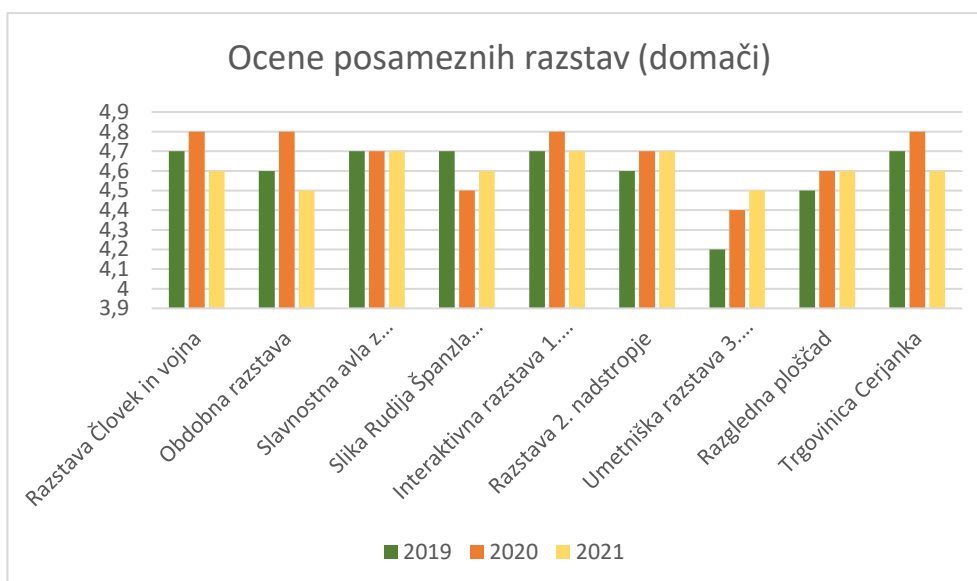
Največ obiskovalcev je Pomnik obiskalo po osebni priporočilu, Pomnik so zasledili tudi na spletni strani in preko turističnega vodnika, revije ali časopisa. Največji porast je zaznati na področju družbenih omrežij. Najmanj obiska je v letih 2020 in 2021, za razliko od 2019, prišlo iz naslova priporočil domačinov.

5. Podajte oceno na naslednje parametre: 1 (zelo slabo), 5 (odlično)



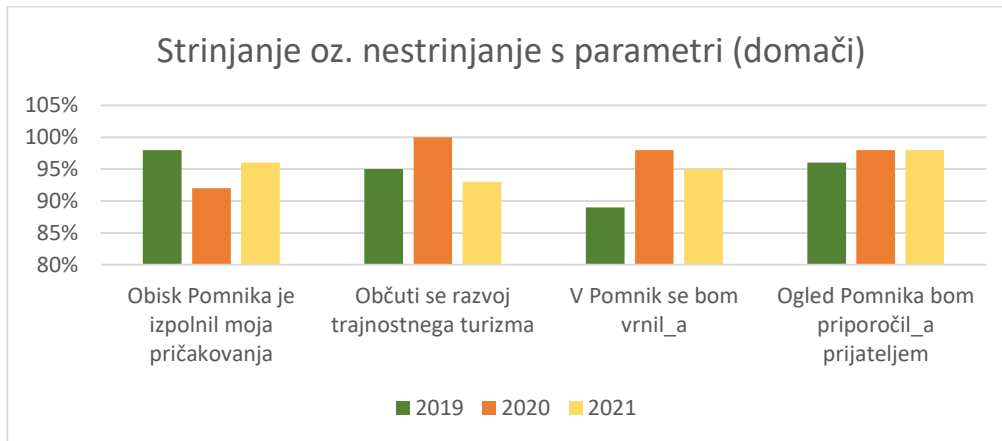
Največ obiskovalcev je v vseh treh letih izpostavilo prijaznost osebja oz. vodnika, v 2021 sledi urejenost razstav, celotno doživetje in razmerje med kakovostjo in ceno vstopnine. Najmanj obiskovalcev je pohvalilo urejenost okolice Pomnika in sicer v vseh treh letih. Na splošno so bile ocene vseh parametrov zelo visoke.

6. Podajte oceno posameznih sklopov: 1 (zelo slabo), 5 (odlično)



Razstave so v vseh treh letih prejele približno enake ocene s strani obiskovalcev. Najbolje so ocenjene Interaktivna razstava v 1. nadstropju, razstava v 2. nadstropju in slavnostna avla. Največji porast ocen je zaznati pri sliki Rudija Španzla in umetniških razstavah.

7. Podajte vaše strinjanje oz. nestrinjanje na naslednje parametre:



Ocene glede izpolnitve pričakovanj ob obisku Pomnika so vsa leta zelo visoke (nad 90 %), pri vprašanju, če se bodo obiskovalci v Pomnik še vrnili, jih je v letih 2020 in 2021 veliko pritrdilo (nad 95 %). Nad 95 % anketirancev (v vseh treh letih) bo ogled priporočilo prijateljem kar je zelo dober podatek. Odlična je tudi informacija, da opažajo razvoj trajnostnega turizma (vsaka leta nad 90 % anketirancev).

8. Kaj ste pri vašem obisku pogrešali oz. kaj vas je najbolj zmotilo?

Obiskovalci so pri obisku najbolj pogrešali (odprto vprašanje, navedeni so najpogostejši odgovori):

- 2019: razstava o osamosvojitvi, več artefaktov, orientacijska tabla na razgledni ploščadi, več interaktivnosti, stolček/pručka na razgledni ploščadi v letih 2019 (klopi nabavljene v 2020), več oznak na cesti...
- 2020: večjezičnost razstav, neurejena okolica, animacija za otroke, omejiti dostop z motornimi vozili, odprt lokal, več interaktivnih razstav, orientacijske table na razgledni ploščadi, več različnih razstav o vojnah...
- 2021: urejenost okolice, primerno dvigalo, orientacijska tabla na razgledni ploščadi, odprta okrepčevalnica, več predmetov in vojaških ostankov iz 1. sv. vojne, dodatna zanimivost za otroke oz. najstnike 8-15 let...

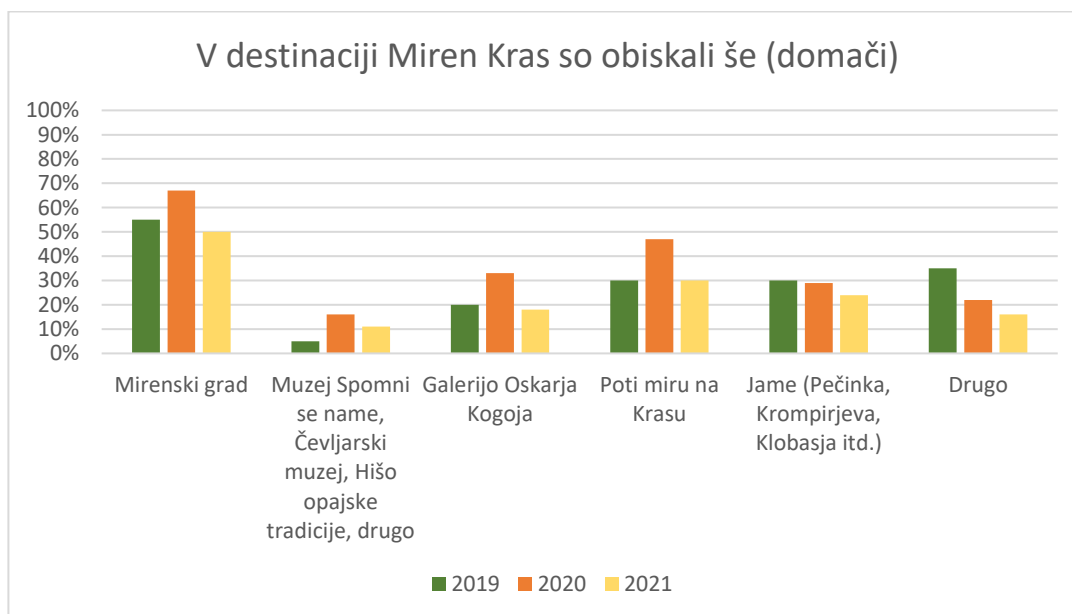
9. Kaj bi želeli pohvaliti?

Obiskovalci so pohvalili (odprto vprašanje, navedeni so najpogostejši odgovori):

- 2019: razstave, opise, predstavitve, vodnika, celotno ponudbo, urejenost in čistoča, prijazno osebje, dostopnost, bogato ponudbo, razgledi...
- 2020: prijazno osebje, urejenost in čistoča, urejenost pohodniških poti, celotno razstavo, mir in tišino, izčrpne informacije s strani osebja/vodnika, napredek v zadnjem letu, trgovinico Cerjanka...

- 2021: prijaznost osebja, izkušnja za ugodno ceno, razgled, urejenost in čistoča pomnika, film, mir, bar pred spomenikom, ločevanje odpadkov, oznake za varen obisk...

10. V destinaciji Miren Kras sem/bom obiskal/a še (možnih je več odgovorov):

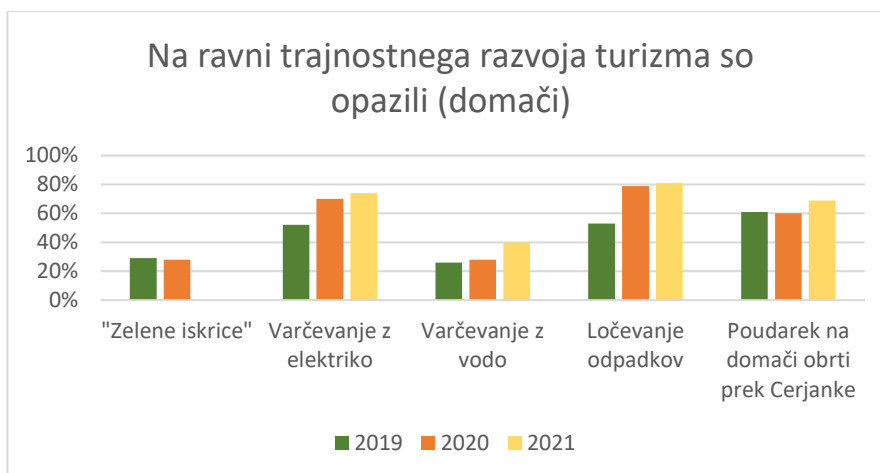


Večina obiskovalcev je v destinaciji obiskala še Mirenski grad, sledijo Poti miru na Krasu. Najmanj obiskovalcev je obiskalo muzeje. Drugo:

- 2019: pršutarna Šepulje, praznik terana in pršuta, kulinarika...
- 2020: Kras, Park vojaške zgodovine Pivka, Štanjel, Vipava, Borojevičev prestol, Tolmin...
- 2021: Lipica, Trstelj, Grobnica Bourbonov, Kobariški muzej...

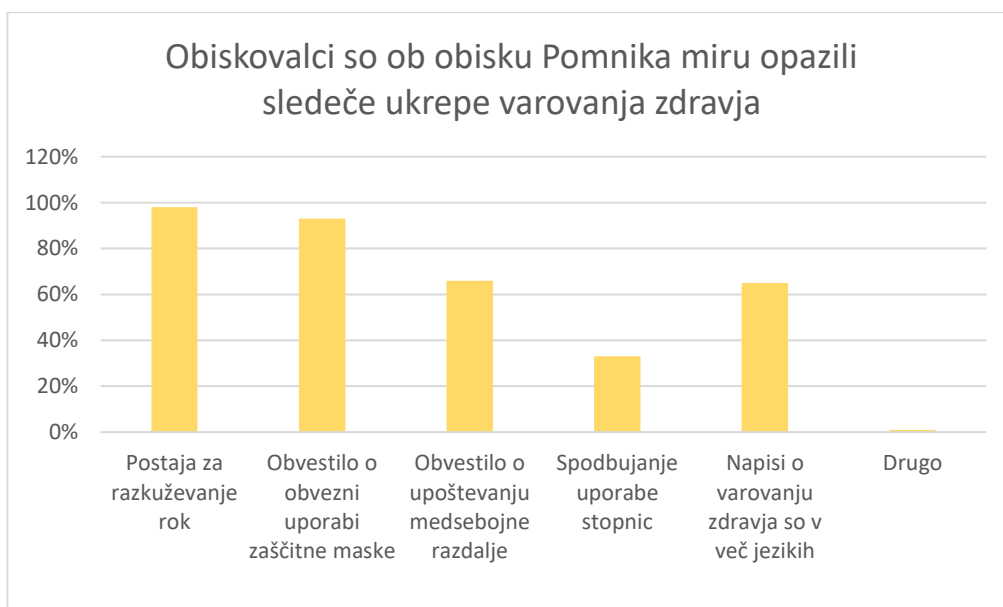
11. Destinacija Miren Kras je prejemnik zlatega znaka Slovenia Green Destination. Vsakodnevno se trudimo dosegati cilje trajnostnega razvoja. Prosimo označite katere od naštetih trajnostnih ukrepov ste zasledili pri Vašem obisku Pomnika miru. (Možnih je več odgovorov)





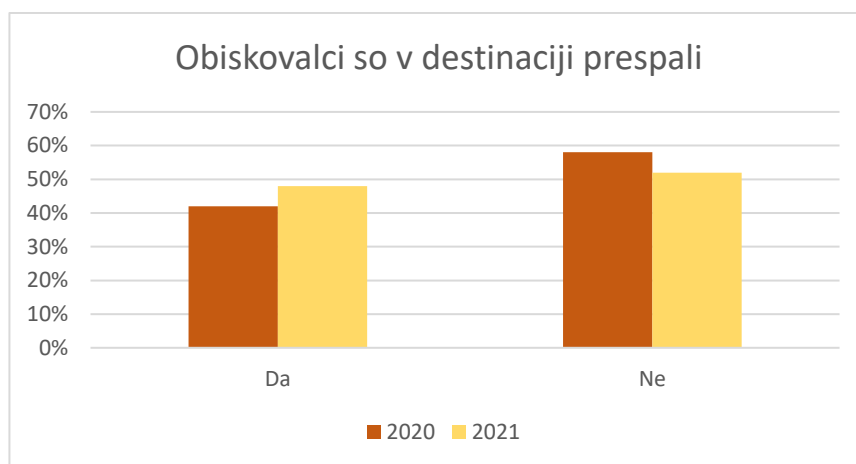
Večina obiskovalcev je zasledila trajnostne smernice v Pomniku, predvsem ločevanje odpadkov, varčevanje z elektriko in poudarek na domači obrti. Točka »zelene iskrice« se ni upoštevala v anketi za leto 2021.

12. Katere od sledečih ukrepov o varovanju zdravja ste opazili ob obisku Pomnika miru? (Možnih je več odgovorov)



Vprašanje je bilo dodano v letu 2021 zaradi uvedbe ukrepov v obdobju covid-a. Večina obiskovalcev je opazila ukrepe za varovanje zdravja.

13. Ali ste v destinaciji prespali? V kolikor je vaš odgovor da, nam lahko zaupate povprečno porabo na dan na osebo (za nočitev, prevoz, hrano, vstopnine, vodenja, spominke)?



Vprašanje je bilo dodano v letu 2020 zaradi spremljanja porabe obiskovalcev, ki v destinaciji prespijo vsaj eno noč. V letu 2020 je v Miren Krasu prespalo dobrih 40 % gostov, ki so obiskali največjo znamenitost, v letu 2021 je bilo takih skoraj 50 %.

Povprečna poraba na dan na obiskovalca, ki je v destinaciji prespal (za nočitev, prevoz, hrano, vstopnine, vodenja, spominke), je v letu 2020 znašala **86 Eur**, v letu 2021 pa **94 Eur**.

INTERPRETACIJA ključnih rezultatov:

Odgovori so odraz strukture gostov, ki je bila v letu 2019 mešana (domači, tuji) v letih 2020 in 2021 (covid) pa izključno domači gostje. V destinaciji jih je prespalo skoraj 50 %. Med bivanjem so v veliki meri koristili turistične bone, zato ocenjujemo, da je nekoliko porasla ostala poraba/dan (hrana, vstopnine, spominke) iz povprečno 86 EUR na 94 EUR v letu 2021. Med obiskovalci se je drastično zmanjšal obisk organiziranih skupin in naraslo število družin, kar je odraz dobre promocije destinacije, večina jih je obiskala vsaj 3 znamenitosti. Vsi so opazili trajnostni razvoj in ukrepe za varovanje zdravja. Visoke ocene vsa leta gostje namenijo zaposlenim, kar je velika pohvala in dodana vrednost izkušnji. Med večjimi izzivi ostaja ureditev okolice Pomnika in pomanjkanje ponudbe za otroke ter daljši urnik odprtja gostinskega lokala.

Upošteva se rezultate anket v letu 2018, v katerih so navajali pretežno uporabo osebnega avtomobila na potovanjih, smo v destinaciji do konca leta 2021 odprli 2 točki izposoje e-koles in vzpostavili 2 lokaciji z e-polnilnicami za avtomobile.

UKREPI:

Občina je v letu 2021 potrdila nov načrt ureditve zunanosti pomnika, vključno z dvigalom do najvišje ploščadi, ki gre v izvedbo v letu 2022. Načrt vključuje igrala za otroke, polnilnice za e-avtomobile in e-kolesa, priveze za konje. V pripravi je povabilo v javno-zasebno partnerstvo za večji gostinski lokal s konferenčnim centrom ob Pomniku. Občina je pristopila k pripravi načrta zunanjih označitev, ki vključuje več informacijskih in usmerjevalnih tabel. V izvedbo gre v letu 2022. Še bolj dosledno bomo spodbujali e-mobilnost, pohodništvo, kolesarjenje, s ciljem zniževanja CO2 in toplogrednih plinov.

Upoštevanje rezultate anket 2018 smo nadgradili enogastronomsko ponudbo, pod znamko Krasna kuhinja ponujamo sezonske menije, in ponudbo zelenih 5* doživetij, hkrati pa spodbujamo h kroženju med ponudniki in znamenitostmi, z namenom, da bodo goste ostajali v destinaciji dlje in še naprej povečevali dnevno porabo.

Miren, 31. 1. 2022

Vir: rezultati anket v 1ka

Zelena koordinatorica:
Ariana B. Suhadolnik

